

## ***Konsep Pemodelan Proses Bisnis***

Implementasi proses bisnis diharapkan akan memberikan nilai tambah (added value) bagi organisasi, sebagaimana diuraikan pada bab I. Hal ini dapat dicapai jika proses bisnis tersebut di kelola secara terstruktur. Pada bab ini akan diuraikan tentang struktur pengelolaan proses bisnis tersebut.

### **2.1. Prinsip Pemodelan dalam Proses Bisnis**

Sekumpulan aktifitas dalam proses – proses yang ada pada suatu organisasi dapat digambarkan dalam bentuk diagram menggunakan konsep pemodelan dalam bentuk pemodelan yang sederhana. Hal ini dilakukan dengan harapan dapat menggambarkan sistem secara lengkap dan mudah dipahami oleh pihak terkait, baik sebagai pengembang sistem maupun pihak manajer. Pemodelan tersebut dapat dilakukan menggunakan beberapa alat bantu berupa diagram yang dapat digunakan untuk menggambarkan aliran proses yang ada pada suatu organisasi.

Beberapa istilah yang berkaitan dengan pemodelan proses bisnis, antara lain: process, process instance, activity/task, automated activity, dan manual activity. Secara umum pemodelan proses bisnis selalu terkait dengan proses dan aktifitas. Process instance mencakup proses dengan input yang spesifik, sedangkan aktifitas dapat berupa aktifitas otomatis dan manual. Pada aktifitas otomatis tahapan proses dieksekusi oleh mesin, sedangkan pada proses manual tahapan proses dilaksanakan oleh manusia.

Suatu proses bisnis berawal dari kebutuhan konsumen dan berakhir dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Proses bisnis dikomposisi menjadi beberapa sub proses yang memiliki atribut sendiri akan tetapi tetap berkontribusi dalam pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan sebagai super proses. Menganalisa proses bisnis termasuk juga pemetaan dari proses dan sub proses sampai pada level aktifitas. Proses bisnis dirancang untuk memberikan nilai tambah kepada customer dengan meniadakan aktifitas-aktifitas yang tidak memberikan nilai tambah pada proses tersebut. Hasil dari perancangan proses bisnis yang baik adalah berupa peningkatan efektifitas dan efisiensi. Peningkatan efektifitas akan sangat berdampak bagi customer, sedangkan peningkatan efisiensi akan berdampak pada penurunan biaya operasional organisasi.

Sebuah organisasi memutuskan untuk memetakan proses bisnis menggunakan konsep pemodelan proses bisnis. Hal tersebut memerlukan pertimbangan-pertimbangan terkait dengan biaya, manfaat dan waktu. Manfaat yang mungkin diperoleh dengan penggambaran proses bisnis organisasi dengan pemodelan secara khusus antara lain berkaitan dengan efektifitas, efisiensi, pengendalian internal, dan penyesuaian kebijakan.

Sebagai salah satu sampel dapat diambil pada proses pengadaan barang, satu tugas penting adalah sub proses untuk menangani supplier untuk meyakinkan penerimaan barang tepat pada waktunya. Tugas dikatakan kurang efektif jika tidak menyediakan laporan status order pembelian tepat pada waktunya. Laporan tersebut dibutuhkan oleh staff bagian pembelian untuk kelancaran pelaksanaan tugasnya. Secara singkat dapat dikatakan bahwa efektifitas berkaitan dengan output suatu proses, dalam hal ini yaitu ketepatan dalam memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menyiapkan dan mengirimkan pesanan pembelian terhitung sejak pesanan dilakukan, waktu tunggu hingga pesanan diterima oleh pemesan dapat digunakan sebagai standard ukuran untuk memantau waktu tunggu konsumen. Efisiensi berkaitan dengan waktu dan biaya yang dibutuh dalam proses pembelian tersebut. Dengan kata lain efisiensi berkaitan dengan

penghematan dalam pemakaian sumberdaya melalui penggunaan metode yang tepat.

Peningkatan pada beberapa hal diatas akan berdampak pada kebijakan manajemen, mulai dari manajemen tingkat atas maupun tingkat bawah. Dalam menyikapi peluang perbaikan terhadap proses dan prosedur-prosedur yang berlaku dalam organisasi. Kebijakan dapat meliputi penyederhanaan prosedur yang bertujuan mempercepat jalannya proses ataupun penggabungan proses yang bertujuan efisiensi dalam hal biaya maupun waktu proses.

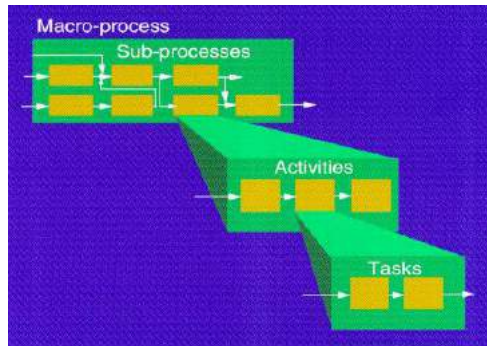
Pemodelan proses bisnis digunakan untuk menggambarkan alir proses saat ini, sebagai dasar untuk melakukan perbaikan pada setiap proses potensial, mengurangi tahapan proses, mengotomasi tahapan manual atau melakukan reengineering pada bagian tertentu atau secara keseluruhan aliran proses. Rentang waktu penyelesaian aktifitas yang semakin singkat semakin baik. Dengan menggunakan dukungan perangkat lunak memungkinkan untuk mengurangi waktu tenggang antar aktifitas, serta dimungkinkan pula untuk melakukan proses secara paralel. pelaksanaan kerja dapat dilakukan secara bersama-sama dan dilakukan penggabungan hasil proses tersebut sesuai aliran proses yang semestinya.

## **2.2. Proses dan Sub Proses**

Proses merupakan bagian penting dari suatu organisasi. Proses terdiri dari suatu tahapan sekuensial yang mentransformasikan informasi dari status awal berupa bahan mentah sebagai input menjadi output sebagai status akhir. Proses tersebut dapat diturunkan lagi ke proses-proses yang lebih rendah kompleksitasnya, sehingga dapat lebih mudah untuk dikelola, dengan hanya menjabarkan sejumlah tahapan proses tertentu pada tiap tingkatan. Pemecahan proses dilakukan untuk mengurangi kesulitan dalam pemecahan masalah. Bagian-bagian dapat lebih mudah dikelola, pemecahan masalah tidak selalu berarti menciptakan teknologi baru, akan tetapi memperbaiki pendekatan yang telah ada.

Turunan dari proses tersebut dikenal dengan istilah sub proses. Sub proses memiliki atribut masing-masing dan berkontribusi untuk mencapai tujuan dari superprosesnya. Sub proses menghasilkan output tertentu yang selanjutnya akan dikonsumsi sebagai input bagi sub

proses lainnya. Analisis proses bisnis umumnya melibatkan pemetaan proses dan subproses di dalamnya hingga tingkatan aktivitas atau kegiatan. Hal ini menekankan pada bagaimana sebuah pekerjaan itu diselesaikan, bagaimana sebuah hasil itu dicapai. Secara hierarki keterkaitan tersebut digambarkan pada gambar berikut ini:

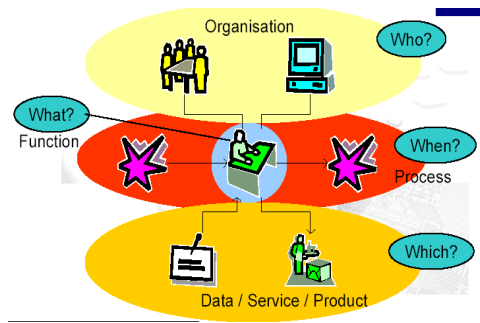


Gambar 2.1 : Hierarki Proses versus Sub Proses<sup>[2]</sup>.

### 2.3. Identifikasi Proses

Tahapan yang dilakukan sebelum melakukan pemodelan proses bisnis adalah mengidentifikasi proses-proses yang terlibat dan mengelompokkan proses yang tergolong kritis, proses inti dan proses pendukung. Hal ini bertujuan bukan untuk mendapatkan proses yang sempurna, tapi menemukan fleksibilitas agar proses-proses dapat berfungsi kembali jika proses tersebut rusak atau ada kejadian yang mengacaukan jalannya proses.

Ketika satu proses pokok telah diidentifikasi maka proses tersebut perlu untuk diuraikan, disusun ulang, atau dipecah ke dalam komponen sub-proses yang merupakan keseluruhan dari proses. Identifikasi dapat dilakukan dengan mengajukan pertanyaan: *who, what, why, where, when* dan *how*. Faktor utama yang menjadi acuan dalam melakukan identifikasi proses digambarkan pada gambar berikut ini:



Gambar 2 .2 : Identifikasi Proses [2]

## Who ↷

Siapa aktor, operator atau yang berperan mengerjakan bagian dari proses ini ? Siapa yang punya kewenangan untuk mengambil keputusan.? Apa keterampilan atau syarat – syarat yang mereka butuhkan ? Dalam hal ini tidak selalu perlu diketahui orangnya, tetapi yang lebih penting adalah apa perannya. Operator mungkin tidak selalu seorang manusia, itu dapat berupa aplikasi yang menjalankan fungsi – fungsi khusus . Ini akan membantu untuk mengetahui alur kerja pada suatu organisasi. Siapa yang menjadi pemilik proses harus didefinisikan dengan jelas, demikian pula halnya mengenai proses-proses apa saja yang terkait, sehingga dapat didefinisikan proses apa yang akan menjadi sumber input dan proses apa yang akan memanfaatkan output yang dihasilkan..

## What ↷

Proses apa saja yang ada dalam proses bisnis ? Apa pekerjaan yang dilakukan ? apa output yang dihasilkan pada tahap sub-proses ? Dokumen – dokumen apa yang diperlukan, informasi apa yang diakses, dan akhirnya berapa biaya dari tahap proses tersebut? Pertanyaan yang terakhir sering tidak dikenal, tetapi jawabannya sangat penting dalam penentuan keefisienan pada sub-proses atau pada keseluruhan proses tersebut. Dengan mengetahui fakta dari proses proses tersebut menjadi dasar analisa untuk memutuskan terhadap proses-proses yang perlu digabungkan.

## Why ↷

Dalam keadaan seperti apa sesuatunya akan berbeda? Apakah ada aturan untuk menangani sesuatu secara berbeda dimana tidak

diperlukan didalam prosedur manual ? Bahkan jika segala sesuatunya tidak diidentifikasi pada tahap ini, tidak akan memberikan manfaat apa – apa dan pengecualian terutama jika belum diketahui bagaimana hal tersebut diatas harus ditangani. Ini juga menentukan kebijakan-kebijakan organisasi tersebut.

### **Where ↗**

dimana proses dijalankan? Apakah ada persoalan tentang lokasi aktifitas dimana aktifitas dilaksanakan ? Apakah aktifitas yang ada dalam proses dapat dengan mudah dilaksanakan oleh mitra kerja ? Lokasi fisik pada aktifitas tersebut mungkin juga bersangkut paut dengan organisasi – organisasi multinasional dimana zona waktu menjadi sangat berpengaruh. Satu peta konektifitas bisnis dapat dihasilkan dengan cara mendapatkan pemahaman yang lebih jelas tentang dimana elemen-elemen proses tersebut dilaksanakan.

### **When ↗**

Pertanyaan ini berkaitan dengan masalah waktu, sehingga pertanyaan yang perlu dijawab adalah berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh setiap sub proses transformasi input menjadi output, sehingga dapat ditentukan kapan output tersebut siap untuk ditransfer ke sub proses lain. Dengan mengidentifikasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan aktifitas pada setiap sub proses, diharapkan dapat diketahui pada sub proses mana hambatan itu terjadi.

### **How ↗**

Tugas-tugas apa yang saat ini dikerjakan ? Apakah ada duplikasi-duplikasi usaha yang tidak diperlukan ?

## **2.4. Pengelompokan Proses**

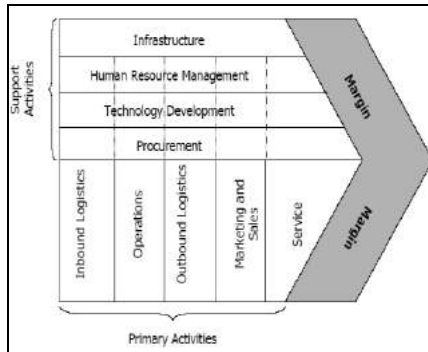
Proses bisnis suatu organisasi melibatkan bermacam-macam proses dan aktifitas sehingga tujuan bisnis dapat tercapai. Proses bisnis merupakan sekumpulan tahapan yang dirancang untuk menghasilkan produk atau layanan. Produk atau layanan yang dihasilkan dari proses secara keseluruhan dari organisasi akan dikonsumsi oleh konsumen dari eksternal organisasi. Proses-proses tersebut yang dapat dibedakan menjadi 2 kategori utama, yaitu:

- **Proses inti** (Core Process) : proses yang langsung berhubungan dengan produk yang diberikan kepada pelanggan dan proses yang mentransformasi kebutuhan pelanggan menjadi produk yang diinginkan
- **Proses pendukung** (Supporting Process) : Proses yang bukan merupakan proses inti, meski tidak memberikan nilai tambah secara langsung pd produk, tetapi perlu dilakukan untuk menjaga kelangsungan proses inti.

Terdapat beberapa tipe proses bisnis yaitu:

- Management processes, proses yang menentukan operasi dari suatu system, seperti tatakelola perusahaan (Corporate Governance) dan manajemen strategi (Strategic Management).
- Operational processes, proses yang membentuk core business, seperti Purchasing, Manufacturing, Marketing and Sales.
- Supporting processes, , proses yang mendukung jalannya core proses, seperti Accounting, Recruitment, Technical support.

Salah satu teknik analisa yang sering di gunakan untuk mengidentifikasi Aktifitas-aktifitas bisnis dalam organisasi adalah *value chain analysis*. Aktifitas bisnis tersebut digolongkan dalam proses inti dan proses pendukung Pada dasarnya (menurut Porte) proses inti terdiri dari lima area utama, yaitu : inbound logistic, operation, outbound logistic, marketing dan sales, serta service. Setiap aktifitas inti akan terkait dengan aktifitas pendukung yang membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensinya, yang terdiri dari: procurment, tecnology depelovment, human resouce depelovment, dan infrastructure. Kelompok aktifitas tersebut dalam value chain digambarkan pada gambar berikut ini:



Gambar 2. 3 : Kelompok Aktifitas dalam Value Chain <sup>[3]</sup>.

Analisa ini terkait dengan analisa terhadap sederetan aktifitas yang memberikan nilai tambah pada organisasi sehingga akan berdampak pada peningkatan kemampuan berkompetisi. Aktifitas-aktifitas diatas bukanlah suatu hal yang mutlak pada setiap organisasi. Pada organisasi yang berbeda dapat memiliki kombinasi aktifitas yang berbeda, seperti organisasi yang memiliki output akhir berupa produk (barang) akan berbeda dengan organisasi yang output akhirnya berupa layanan..

### Ringkasan

Pemodelan proses bisnis bertujuan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh tentang proses dan aktifitas yang ada dalam suatu proses bisnis. Proses bisnis organisasi secara struktur dapat dikomposisi menjadi proses, sub proses dan aktifitas, yang secara keseluruhan dapat dikelompokkan sebagai proses inti dan proses pendukung. Dalam menganalisa pengelompokan proses salah satu teknik analisa yang sering di gunakan untuk mengidentifikasi aktifitas-aktifitas bisnis dalam organisasi adalah *value chain analysis*.

### Latihan Soal

1. Tuliskan 2 manfaat dilakukannya pemodelan proses bisnis.
2. Buatlah kesimpulan tentang konsep proses, sub proses dan aktifitas.
3. Tuliskan perbedaan antara proses inti dan proses pendukung, serta aktifitas masing-masing